BBVA Taldearen Araudia Espainian bezeroa babesteko

BBVAren helburu estrategiko nagusietako bat da bezeroekin harreman iraunkorra eta elkarrekiko gogobetegarria dena ezartzea. Helburu hori lortzeko, eta beste ekintza batzuen artean, kalitate handiko zerbitzuak ematea eskatzen du bezeroen nahiak asetzeko eta Taldea lehiakideengandik nabarmentzeko.

Bezeroen kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura oinarrizko elementua da zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, betiere bezeroak espero zuen zerbitzua jasotzen ez duen kasuetan azkar eta bermeekin konpontzeko eskaintzen baditu eta gerta daitezkeen akatsak etorkizunean zuzentzeko aukera ematen duen irakaspen-iturri bada.

Sukurtsal guztiek eta bezeroari zerbitzua ematen dioten zentro operatibo guztiek bezeroa adeitasunez eta azkar artatzen ahalegindu behar dute, bezeroak BBVA bezalako finantza-talde batengandik espero duen zerbitzua ematen ahaleginduta.

Taldeak Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat du, baita Bezeroaren Defendatzaile bat ere, ospe eta independentzia handiko pertsona dena, bezeroen eskubideak behar bezala babesten direla bermatzeko.

BBVAk BBVA Taldearen Bezeroaren Defentsarako Araudia du Espainian, garatzen doan indarreko araudiaren eskakizunetara Espainiako BBVA Taldearen errealitatera eta esperientziak irakatsi dizkigun ikasketetara egokitzeko garatzen doana; hori guztia, kexak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak hobetzeko, Bezeroaren Defendatzailearen eskumen eremuak zehaztasun handiagoz zehazteko eta Zerbitzuaren eraginkortasuna handitzeko helburuarekin.

Araudiak sistema integratu bat ezartzen du Espainian zerbitzuak ematen dituen BBVA Taldeko edozein entitateren kexa eta erreklamazioak ebazteko. Horrela, Taldearen buru den erakundeari ez ezik, indarreko araudiaren esparruan sar daitezkeen bezeroen kexak eta erreklamazioak eragin ditzaketen zerbitzuak ematen dituztenei ere eragiten die.

Araudiak bi kapitulutan arautzen du bezeroaren defentsarako sistema integratu hau:

Lehen kapituluak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen alderdi orokorrak arautzen ditu, horien ezaugarriak zehaztu eta kexa eta erreklamazio horien ebazpenerako dagozkien eskumenak zedarrituz.

Bigarren kapituluak bezeroen kexak eta erreklamazioak aurkezteko, izapidetzeko eta ebazteko prozedura zehatza arautzen du.

I. KAPITULUA

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua eta Bezeroaren Defendatzailea.

1. artikulua. Bezeroaren Defentsarako Sistema Integratua. Jarduera-eremua.

1. Erakunde eta sukurtsal guztiek eta bezeroari zerbitzua ematen dioten zentro operatibo guztiek bezeroa adeitasunez eta azkar artatzen ahalegindu behar dute, bezeroak BBVA bezalako finantza-talde batengandik espero duen zerbitzua ematen ahaleginduz.

2. Bezeroa Arretarako Zerbitzuari eta Bezeroaren Defendatzaileari dagokie, Espainiako talde osoarentzat diren aldetik, araudi honetan ezarritako eskumenekin eta prozedurarekin bat etorriz bezeroen edo erabiltzaileen kexak eta erreklamazioak erantzutea eta ebaztea, bai pertsona fisikoak bai juridikoak direnean, espainiarrak zein atzerrikoak izan, BBVA Taldeko entitateek araudi honen 8. artikuluaren arabera Espainian merkaturatu eta kontratatutako produktu eta zerbitzuei dagokienez.

Kexak eta erreklamazioak gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudian bezeroen alde legez ezartzen dituen interes eta eskubideei buruzkoak izan beharko dira, edo sinatutako kontratuetatik edo jardunbide egokien eta finantza-erabileren eta, bereziki, ekitatearen printzipiotik eratorritakoei buruzkoak.

Araudi honetatik kanpo geratuko dira zerbitzuren bat jaso dutela edo BBVA Taldeko beste edozein entitaterekin kontratu-harreman zuzena izan dutela egiaztatzen ez duten kexa eta erreklamazioak.

3. Horrez gain, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari eta Bezeroaren Defendatzaileari dagokie bere edukiagatik eskura daitezkeen erreklamazio guztiei erantzutea eta ebaztea, erregelamendu honetan ezarritako eskumenen eta prozeduraren arabera, Espainiako Bankuaren erreklamazio-zerbitzuei, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari eta/edo Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiari, edo etorkizunean aurrekoak ordezten dituzten erakundeei (aurrerantzean, "Agintaritza Eskuduna"), Bezeroarentzako Arreta Zerbitzutik edo, hala badagokio, Bezeroaren Defendatzailetik igaro ondoren.

4. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak BBVA Taldearen Espainiako entitate guztientzat beteko dituzte beren eginkizunak, 8. artikuluan xedatutakoari jarraituz. Aseguru kontratuetan hirugarren kaltetuen kexa eta erreklamazioak ere artatuko dira, Espainiako lurraldean diren entitate edo bulegoekin sinatutako kontratuei buruzkoak badira, betiere.

5. Bezeroaren Defendatzaileak bere gain hartuko ditu, halaber, banakako pentsio-planetako Partaidearen Defendatzailearen eginkizunak, aplikatzekoa den araudiari jarraituz.

2. artikulua. Helburuarengatik kanpo geratzen diren kexa eta erreklamazioak.

Aplikatzekoa den araudiak berariaz ezartzen ez duen bitartean, ez dira Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen eskumenekoak izango aurreko 1. artikuluaren 2. eta 3. paragrafoetan ezarritako eremuan sartzen ez diren kexak eta erreklamazioak, eta, bereziki, honako hauetatik eratorritakoak:

a) Entitateek beren akziodunekin dituzten harremanak, halakotzat hartuak direnean.

b) Entitateek beren langileekin dituzten lan harremanak.

c) Entitateek hornitzaileekin dituzten harremanak.

d) Taldeko entitateek emandako zerbitzu edo produktuak, bere 8. artikuluaren arabera Araudiari lotutakoak ez direnean, eta bezero edo erabiltzaile izaera ez dutenek egindako kexa edo erreklamazioak.

e) Espainiako lurraldetik kanpo merkaturatu edo kontratatutako produktuak eta zerbitzuak.

f) Bide judizialean bakarrik froga daitezkeen gertaerei buruzko eztabaidak sortzen dituzten kexak edo erreklamazioak, edo, bestela, ebazteko gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudiarekin edo jardunbide egokiekin eta finantza-erabilerekin zerikusirik ez duen gai tekniko batean ezagutza espezializatua duten adituen balorazioa behar dutenak.

g) Lotutako entitateen eskatu ahalako merkataritza ahalmenei buruzko kexak edo erreklamazioak, hala nola pertsona jakin batekin eragiketak, kontratuak edo zerbitzuak hitzartzeko edo ez hitzartzeko erabakia, itunen eta baldintzen edukia, edo bulegoetako giza baliabideen, baliabide mekanikoen edo teknikoen hornidura, salbu eta kexa edo erreklamazioa BBVAk edo Taldeko dagokion entitateak erabakiak hartzeko atzerapenagatik edo zabarkeriagatik gertatzen bada.

h) Informazio- edo dokumentazio-eskaerak. Informazio- edo dokumentazio-eskaerak bide egokiaren bidez egin behar dira, hau da, erakundeari dagokion bulegoaren, sukurtsalaren edo kanalaren bidez, eta ez zuzenean haren Bezeroaren Arreta Zerbitzuaren aurrean edo, hala badagokio, Bezeroaren Defendatzailearen aurrean. Eskaera bide egokiaren bidez betetzen ez bada bakarrik jo beharko da haietara. i) Agintaritza eskudunaren eskumenetik berariaz kanpo geratzen diren gaiak.

3. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua. Egitura eta eskumenak.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua BBVA Taldeko sail espezializatu eta autonomo gisa eratuta dago, eta Araudi honetan xedatutakoari jarraituz bezeroen kexak eta erreklamazioak izapidetzeko eginkizuna du.

2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak autonomiaz ebatziko ditu kexak eta erreklamazioak, eta bereizita egongo da lotutako entitateetako gainerako merkataritza-zerbitzuetatik edo zerbitzu operatiboetatik, interes-gatazkak saiheste aldera.

Bere eginkizunak betetzeko beharrezkoak eta egokiak diren giza baliabideak, materialak, teknikoak eta antolamendukoez hornituak egongo dira, eta beharrezko prestakuntza neurriak hartuko ditu bere langileek behar bezala ezagutu dezaten araudiak bezeroen gardentasunari eta babesari, produktu eta kontratuen zerbitzuetatik eratorritako betebeharrei eta jardunbide egokien eta erabilera finantzarioen eskakizunei buruz ezarritakoa.

Zerbitzuak prozedura egokiak ezarriko ditu entitateekin eta negozio unitateekin burutzen dituen informazio eskakizunak abiadura, segurtasun, eraginkortasun eta koordinazio printzipioekin bat burutu daitezen.

3. Zerbitzuak eskumena izango du jasotzen dituen eta Araudi honen eremu objektiboaren barruan dauden kexa eta erreklamazio guztiak lehen instantzian aztertu eta ebazteko, 1. eta 2. artikuluei jarraituz, Bezeroaren Defendatzaileari

banakako pentsio planetan Partaidearen Defendatzaile gisa dagozkionak izan ezik, horiek berariazko araubideari lotuko baitzaizkio.

4. artikulua. Bezeroaren Defendatzailea. Egitura eta eskumenak.

1. Bezeroaren Defendatzailea esparru juridiko, ekonomiko edo finantzarioan ospe handiko pertsona izango da, eta BBVAren Administrazio Kontseiluak izendatuko du.

2. Bezeroaren Defendatzaileak honako eginkizun hauek izango ditu, Araudi honen mendeko entitateekiko independentzia osoz eta autonomia osoz arituta, aplikatzen dituen irizpide eta jarraibideei dagokienez:

a) Pentsio plan indibidualen partaideek eta onuradunek aurkezten dituzten kexak edo erreklamazioak lehen instantzian ezagutzea eta ebaztea, Partaidearen Defendatzailearen eskumenekoak direnean, pentsio plan eta funtsen inguruko araudiari jarraituz.

b) Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak emandako ezespen-ebazpen bat lortu ondoren, bezeroek beren iritzipean berariaz jartzea erabakitzen duten kexak eta erreklamazioak bigarren instantzian ezagutu eta ebaztea, jarraian aipatutako muga kuantitatiboen barruan. Bezeroen aukera horrek ez du eragotziko Eskumendun Agintaritzarengana zuzenean jotzeko aukera, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren ebazpena ematen den unetik aurrera:

100.000 €-tik beherako kexak eta erreklamazioak, honako zenbateko hauek gainditzen badituzte:

• 2.000 euro, bezeroa pertsona fisikoa bada.

• 5.000 euro, bezeroa pertsona juridikoa bada.

• 20.000 euro, bizi-aseguru bati buruzko kexen edo erreklamazioen kasuan, erreklamatzailea pertsona fisikoa zein juridikoa denean.

• 2.000 euro, bizitzakoak ez diren aseguruei buruzko kexen edo erreklamazioen kasuan, erreklamatzailea pertsona fisikoa zein juridikoa denean.

Nolanahi ere, bigarren auzialdi honetan, Defendatzailearen eskumena izango dira, halaber, azaldutako mugak baino zenbateko txikiagokoak izan arren, Erregelamendu honen I. eranskinean bere garrantziagatik jasota dauden gaiak.

Kanpo geratzen dira Defendatzaileak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari jakinarazitako irizpide finkatua duten kexak eta erreklamazioak. Kasu horretan, Zerbitzuak zuzenean ebatziko du, eta kexa edo erreklamazioa atzera bota ahal izango du, edozein dela ere horren zenbatekoa.

c) Gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia betetzen dela sustatzea, baita jardunbide egokiena eta finantza-erabilerena ere.

d) Bezeroen eta lotutako entitateen arteko bitartekari lana egitea, haren eskumeneko gaietan bien arteko adostasunezko akordioa lortzeko.

e) BBVAren Administrazio Kontseiluaren edo lotutako entitateen administrazio-organoen, edo, hala badagokio, erakundeek Defendatzailearekin harremanak izateko izendatu duten pertsona edo organoaren aurrean txostenak, gomendioak edo iradokizunak aurkeztea, beren eskumenen barruan dauden alderdi guztiei dagokienez, eta, Bezeroaren Defendatzailearen iritziz, erakundeen eta bezeroen artean egon behar duten elkarrekiko konfiantza eta harreman onen sendotzea dakartenean. Oro har, txosten horiek Araudi honetako 5. artikuluan araututako urteko txostenean jasoko dira.

3. Aurreko zenbakiko a eta b atalen arabera ezagutzen dituen kexa edo erreklamazioetan Defendatzaileak hartzen dituen erabakiek, baldin eta erreklamatzailearen aldekoak badira, lotesleak izango dira lotutako dagokion entitatearentzat, baina horrek ez du eragotziko babes judizial osoa, gatazkak konpontzeko beste mekanismo batzuetara jotzeko aukera eta administrazioaren babesa.

Defendatzaileak bezeroaren aldeko ebazpenak behar bezala inplementatzen direla zainduko du, eta dagokion erakundeak betetzen dituela ziurtatuko du.

4. Bezeroaren Defendatzailearen bulegoak bere eginzikunak betetzeko beharrezkoak eta egokiak diren giza baliabideak, materialak, teknikoak nola antolamenduzkoak izango ditu.

5. Bezeroaren Defendatzaileak, edozein unetan, eta kexa edo erreklamazio zehatzik dagoen edo ez alde batera utzita, Bezeroaren Arretarako Zerbitzura jo ahal izango du, arreta merezi izan duten eta, bere ustez, bezeroen eskubideentzat interesgarriak diren entitatearen jardueraren alderdi orokor edo zehatzei buruzko informazioa eskatzeko. Eskaera horiei entitateak erantzun beharko die, gehienez ere hilabeteko epean.

5. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen memoriak.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak BBVAren Administrazio Kontseiluan aurkeztuko dute, urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan, Araudi honen eremuan sartuta dauden BBVA Taldeko entitate guztien azalpen-memoria bateratua edo bereizia. Memoria horretan, hurrengo 2. ataleko a), c) eta d) puntuetan adierazitako informazioa jasoko da, bai eta erreklamatzaileentzako aldeko edo kontrako erabakien informazio estatistikoa ere.

2. Epe berean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak memoria bat aurkeztuko dute lotutako entitate bakoitzaren administrazio-organoaren aurrean, erakunde bakoitzari dagozkion gaiei buruz, eta aurreko ekitaldian bere eginkizunak izan duen garapena azalduko du. Txosten horren laburpen bat entitatearen urteko txostenean jasoko da, eta, gutxienez, eduki hau jaso beharko du:

a) Jasotako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, informazio honekin: kopurua, izapidetzera onartzeko eta ez onartzeko arrazoiak, kexetan eta erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak, eta eragindako kopuru eta zenbatekoak.

b) Emandako erabakien laburpena, erreklamatzailearen aldekoa edo kontrakoa den adieraziz, edo informazioa edo argipenak ematea baino ez zen kasuen laburpena.

c) Erabakietan jasotako irizpide orokorrak.

d) Esperientziaren ondoriozko gomendioak edo iradokizunak, bere jardunaren berri ematen duten helburuak hobeto lortzeko.

6. artikulua. Bezeroaren Defendatzailearen eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren izendapena. Agintaldiaren iraupena.

1. Bezeroaren Defendatzailea eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendaria BBVAren Administrazio Kontseiluak izendatuko ditu. Izendapena hiru urterako izango da Bezeroaren Defendatzailearen kasuan eta bi urtekoa Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren kasuan. Dena dela, izendatutakoak hurrenez hurren beste hiru eta bi urteko ondoz ondoko iraupenerako berritu ahalko dira, zenbanahi aldiz.

2. Bi izendapenak ohore komertziala eta profesionala duten pertsonen artetik aukeratuko dira, eta merkataritza legeekiko edo jarduera ekonomikoa eta negozio bizitza arautzen duten beste batzuekiko errespetuzko ibilbide pertsonala eta merkataritza- eta finantza-jardunbide egokiak betetzen dituztenak izango dira. Horrez gain, ezagutza eta esperientzia egokia izango dute, lotutako entitateen finantza-jarduerarekin zerikusia duten funtzioak bete izan dituztelako.

Bezeroaren Defendatzailea, gainera, Taldetik independentea den pertsona bat izango da eta esparru juridiko, ekonomiko edo finantzarioan ospe handikoa.

3. Bi kasuetan, izendapena dagokion Agintaritza Eskudunari jakinaraziko zaio.

7. artikulua. Titularren bateraezintasunak, debekuak eta kargu-uztea.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren eta Bezeroaren Defendatzailearen eginkizunak betetzea bateraezina izango da BBVA Taldetik kanpoko finantza-entitate lehiakideentzat burutzen edo horien kontura egiten dituzten jarduerekin.

Bezeroaren Defendatzailearen eginkizuna bateraezina izango da BBVA Taldeko entitateei –izan lanekoak, profesionalak edo merkataritzakoak– Araudi honetan aurreikusitakoez bestelako zerbitzuak ematearekin.

2. Ezingo da Defendatzaile gisa hautatu izendapenaren aurreko bi urteetan BBVA Taldeko entitateekin lan- edo lanbide-lotura izan duen norbait.

3. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariak eta Bezeroaren Defendatzaileak euren eginkizunak betetzeari utziko diote kausa hauetakoren bat gertatzen denean:

a) Izendapenaren edo berritzearen epea amaitzen denean, hala badagokio.

b) Gerora sortutako ezintasuna denean edo lehen aipatutako bateraezintasun- edo debeku-arrazoietako edozeinetan.

c) Dolozko delituagatik epai irmo bidez kondenatua izatean.

d) BBVAren Administrazio Kontseiluaren aurrean karguari uko egindakoan.

e) BBVAren Administrazio Kontseiluaren erabaki arrazoitua denean, arrazoi objektibo eta larrietan oinarrituta.

f) Nolanahi ere, 75 urte betetzean kargua utzi beharko da, Erregelamendu honen 5. artikuluan araututako memoria aurkeztu ondoren, adin hori betetzen duten ekitaldiari dagokiona; eta,

g) Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren kasuan, gainera, bere postua BBVA Taldearen antolaketa-egituran erantzukizun edo kargu berri batekin bateraezina dela aitortzean.

8. artikulua. Lotutako entitateak

1. Araudi honi lotu ahal izango zaizkio BBVA Talde kontsolidatuaren kide diren entitate guztiak, Balore Merkatuaren Legearen 4. artikuluan jasotako zentzuan ulertuta, egoitza Espainian badute eta kategoria hauetakoren batekoak badira:

a) Kreditu entitateak.

b) Inbertsio zerbitzuetako enpresak.

c) Inbertsio kolektiboko entitateen sozietate kudeatzaileak.

d) Aseguru entitateak.

e) Pentsio funtsen kudeaketa entitateak.

f) Aseguru artekaritzako sozietateak.

g) Aurreko paragrafoetan zerrendatutako entitateen sukurtsalak, egoitza soziala beste estatu batean dutenean.

h) Tasazio sozietateak.

i) Atzerriko billeteak saltzeko edo kanpokoekin egindako transferentziak kudeatzeko baimena duten atzerri-moneta aldatzeko publikoari irekitako establezimenduak dituzten sozietateak.

j) Finantza zerbitzuak eskaintzea helburu duten beste enpresa edo entitate batzuk.

k) Finantza entitateetako bezeroari zuzendutako arreta-departamentu eta -zerbitzuei eta bezeroaren defentsari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduari edo hori aldatzen edo ordezkatzen duen araudiari lotutako beste edozein entitate.

2. Artikulu honetako 1. ataleko ezaugarriak betetzen dituzten entitateak lotuta geratuko dira haren administrazio organoa Araudi honi atxikitzen zaion unetik. Araudi honi atxikita, lotutako entitateek bere gain hartuko dute, horretarako espresuki adierazpenik egin beharrik gabe, BBVA Taldearen Bezeroaren Defendatzailea eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendaria Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SAk une bakoitzean izendatzen dituenak izango direla.

3. Araudia aplikagarria izateari utziko zaio BBVA Taldeko kide izateari uzten zaion unetik.

9. artikulua. Lotutako entitateen betebeharrak.

1. Lotutako entitateek neurri egokiak hartuko dituzte kasu hauetarako:

a) Bezeroaren Arretarako Zerbitzuarekin eta Bezeroaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzeko, beren eginkizunak hobeto betetzeko aukera ematen duen guztian, eta, bereziki, ahalik eta lasterren emateko beren eginkizunen barruan sartzen diren gaiei buruz eskatzen duten informazio guztia.

b) Erakundeetako bulego, sail eta zerbitzu guztiak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuarekin eta Bezeroaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzen direla zaintzeko, hala eskatzen zaienean, eta haiek lotzen dituzten erabakiak azkar betetzen dituztela zaintzeko.

c) Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen autonomia eta independentzia bermatzeko.

2. Bai Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak, bai Bezeroaren Defendatzaileak zuzenean jo ahal izango dute dagokion entitatearen bulego, sail eta zerbitzuetara, beren eginkizunak behar bezala betetzeko behar dituzten dokumentuak, txostenak eta datuak eskuratzeko.

3. Kontratuak bitarteko telematikoen bidez egiten dituzten erakundeek honako informazio hau izan beharko dute bezeroen eskura beren bulegoetan eta web-orrian:

a) Bezeroaren Arreta Zerbitzua eta Bezeroaren Defendatzailea daudela, bien posta-helbidearekin eta helbide elektronikoarekin.

b) Entitateak bere bezeroek aurkeztutako kexa eta erreklamazioei erantzun eta horiek ebazteko duen betebeharra, erregelamendu honen 16. artikuluan aurreikusitako gehieneko epeak zehaztuta.

c) Agintaritza Eskudunaren helbidea eta haren posta-helbidea eta helbide elektronikoa, bezeroek bertara joatea beharrezkotzat jotzen badute, dela ebazpenarekin bat ez datorrelako, dela Erregelamendu honen 16. artikuluan aurreikusitako gehieneko epea kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik ebatzi gabe igaro delako. Era berean, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren edo Bezeroaren Defendatzailearen bidea agortu behar dela jakinaraziko da, kexak eta erreklamazioak agintaritza eskudunari aurkeztu ahal izateko.

d) Erregelamendu hau. Entitateek bulegoetan bezeroen eskura izango dute horren ale bat.

e) Gardentasunari eta zerbitzu finantzarioen bezeroen babesari buruzko araudiaren aipamena.

II. KAPITULUA

Kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozedura.

10. artikulua. Prozeduraren batasuna.

Kapitulu honetan ezarritako prozedura Taldeko zerbitzuen bezeroek eta erabiltzaileek aurkeztutako kexa eta erreklamazio guztiei aplikatuko zaie, horien ebazpena zein organori dagokion kontuan hartu gabe.

11. artikulua. Jakinarazpenak eta eskakizunak egiteko era.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak erreklamatzaileari egin behar dizkioten jakinarazpenak eta betekizunak bezeroak berariaz adierazitako eran egingo dira eta, halakorik ezean, kexa edo erreklamazioa aurkeztu izan den bide beretik.

12. artikulua. Kexak eta erreklamazioak aurkeztea. Forma, lekua eta epea.

1. Kexak eta erreklamazioak pertsonalki edo ordezkaritza bidez aurkeztu ahal izango dira, paperezko euskarrian edo bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez, betiere horiek dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute.

Bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen erabilera konfiantzazko zerbitzu elektronikoen zenbait alderdi arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legean aurreikusitako eskakizunetara egokitu beharko da (edo etorkizunean hura ordezkatuko duen beste lege batera), nahiz eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak irizpide malguak hartu ahal izango dituzten kexa edo erreklamazio horiek onartzeko, aipatutako legearen eskakizun guztiak betetzen ez badituzte.

Kexak eta erreklamazioak, zehazki, honako bide hauen bidez aurkeztu ahal izango dira:

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua:

a) Inprimakiaren bidez: Bezeroa bere gakoekin sartu beharko da bbva.es webguneko bere gune pribatuan.

b) Posta elektronikoz: reclamacionessac@bbva.com.

c) Gutun bidez: Apartado de Correos 1598. 28080, Madrid.

d) BBVAren edozein bulegotan.

Bezeroaren Defendatzailea:

a) Posta elektronikoz: defensordelcliente@bbva.com

b) Gutun bidez: Apartado de Correos 14460. 28080 Madrid.

c) BBVAren edozein bulegotan.

Kexak eta erreklamazioak erakundeak bere zerbitzuak merkaturatzeko edo bezeroekin komunikatzeko erabili duen hizkuntzan aurkeztu ahal izango dira.

2. Prozedurari hasiera emateko, agiri bat aurkeztu beharko da, honako hauek jasotzen dituena:

a) Interesdunaren eta, hala dagokionean, hura ordezkatzen duenaren izena, abizenak eta helbidea, behar bezala egiaztatuta; pertsona fisikoen nortasun agiri nazionalaren edo pasaportearen zenbakia, eta pertsona juridikoen erregistro publikoari buruzko datuak.

b) Kexaren edo erreklamazioaren arrazoia, adierazpen bat eskatzen zaien gaien zehaztapen argiarekin, eta erreklamatutako zenbateko ekonomikoa, hala badagokio.

c) Kexaren edo erreklamazioaren xede izan diren gertaerak izan diren bulegoa edo bulegoak, saila edo zerbitzua, eta dagokien entitatearen zehaztapena.

d) Eskatzailearen adierazpena, kexaren edo erreklamazioaren gaia administrazio, arbitraje edo prozedura judizial baten bidez egiaztatzen ari denik ez dakiela dioena.

e) Tokia, eguna eta sinadura.

Aurreko dokumentuarekin batera, erreklamatzaileak bere kexa edo erreklamazioa oinarritzen den dokumentuzko frogak eta, hala badagokio, ordezkaritza egiaztatzen duen agiria aurkeztu beharko ditu.

Kriptoaktiboei buruzko erreklamazioak II. eranskinean agertzen den txantiloia erabiliz aurkeztu ahal izango dira.

3. Kexak eta erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, Bezeroaren Defendatzailearen aurrean (bi kasuetan, euren posta-helbideetan edo helbide elektronikoan) eta erreklamatutako entitatearen edozein bulegotan aurkeztu ahal izango dira, eta baita entitate bakoitzak horretarako gaitutako posta elektronikoko helbidean ere.

4. Kexak eta erreklamazioak behean adierazitako datetatik beranduago gertatzen dena baino lehen aurkeztu beharko dira:

a) 5 urte, erreklamatutako egitateak gertatu zirenetik,

b) 2 urte, erreklamatzaileak haien berri izan zuenetik.

5. Kexak eta erreklamazioak aurkeztea eta izapidetzea doakoa da.

13. artikulua. Izapidetzera onartzea.

1. Entitateak kexa edo erreklamazioa jaso ondoren, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari bidaliko zaio hori, eta hark, bere aldetik, Bezeroaren Defendatzaileari bidaliko dio, Araudi honetako 4. artikuluko 2. ataleko a) eta b) letren

arabera haren eskumen esklusibokoak diren kasuetan. Kexa edo erreklamazioa Bezeroaren Defendatzailearen aurrean aurkeztu bada bere eskumeneko gairen bat ez delako, hark Bezeroaren Arretarako Zerbitzura bidaliko du.

Aurreko lerrokadan ezarritakoa gorabehera, Erregelamendu honen 16. artikuluan aurreikusitako espedientea amaitzeko gehieneko epearen zenbaketa hasiko da bezeroak erakundeari kexa edo erreklamazioa aurkezten dionetik.

Nolanahi ere, erreklamatzaileari idatzizko hartu-agiria egingo zaio, eta aurkezpen-data jasota geratuko da epe hori zenbatzearen ondorioetarako.

Kexa edo erreklamazioa izapidetu behar duen instantziak jaso ondoren, espedientea irekiko da.

2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak ikusiko balu erreklamatzailearen nortasuna ez dagoela behar bezala egiaztatuta, edo ezin badira argi eta garbi zehaztu kexaren edo erreklamazioaren xede diren egitateak, sinatzaileari eskatuko zaio egitateak argitzeko edo bidalitako dokumentazioa osatzeko hamar egun naturaleko epean, eta ohartaraziko zaio hala egiten ez badu kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela beste izapiderik egin gabe, hargatik eragotzi gabe bezeroari legokiokeen eskubidea beste kexa edo erreklamazio bat Araudi honek ezartzen duen zehaztapenen arabera aurkeztu ahal izateko.

Erreklamatzaileak egitateak argitzeko edota aurreko paragrafoan aipatutako dokumentazioa osatzeko erabilitako epea ez da kontuan hartuko Araudi honetako 16. artikuluan kexa edo erreklamazioa ebazteko aurreikusitako gehieneko epea kalkulatzeko.

3. Arau batek berariaz bestelakorik xedatu ezean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak kasu hauetan bakarrik uka dezake kexa edo erreklamazioak izapidetzera onartzea:

a) Kexa edo erreklamazioa zuzendu ezin diren funtsezko daturik gabe aurkeztu bada, edo kexaren arrazoia zehaztu ez bada.

b) Administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen eskumenekoa den errekurtso edo ekintza bat kexa edo erreklamazio gisa izapidetu nahi denean, edo ebazteke dagoen auzi bat denean, edo gaia instantzia horietan jada ebatzia izan denean.

c) Kexaren edo erreklamazioaren xede diren gaiak zehazten dituzten egitateak, arrazoiak eta eskaerak eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean edo Araudi honen 1. artikuluan ezarritako kasuetara egokitzen ez direnean.

d) Aurreko ebazpenak errepikatzen dituzten kexak edo erreklamazioak egiten direnean, bezero berak gertakari berdinen aurrean aurkeztutakoak.

e) Erreklamatutako gertaerak burutu zirenetik kexa edo erreklamazioa aurkezteko datara arte bost urte baino gehiago igaro denean, betiere, erreklamatzaileak horien berri izan zuen ondorengo bi urteko gutxieneko epea errespetatuta.

f) Kexaren edo erreklamazioaren edukia iraingarria denean.

g) Araudi honetako 2. artikuluarekin bat etorriz haren ezagutzatik kanpo dauden kexak edo erreklamazioak direnean.

h) Kexak edo erreklamazioak agintaritza eskudunak indarrean dagoen araudiaren arabera ez onartzeko moduko kasuren batean gertatzen direnean.

4. Adierazitako arrazoiren batengatik kexa edo erreklamazioa izapidetzeko onartezintzat jotzen bada, interesdunari jakinaraziko zaio, arrazoitutako erabaki baten bidez, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkez ditzan. Interesdunak erantzun ondoren hori ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, behin betiko hartutako erabakia jakinaraziko zaio.

5. 4. artikuluaren 2. ataleko a) eta b) letretan zehaztutako kexei edo erreklamazioei dagokienez, Bezeroaren Defendatzailea arduratuko da aurrekoarekin bat etorriz izapidetzeko onarpena aztertzeaz.

14. artikulua. Izapidea.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroen Defendatzaileak, bakoitzak bere esku-hartzearen unean eta Araudi honetan aurreikusitakoarekin bat etorriz, erabakia hartzeko egokitzat jotzen dituzten datu, argibide, txosten edo froga-

elementu guztiak eskatu ahal izango dituzte espedientea izapidetzeko prozeduran zehar, erreklamatzaileari nahiz eragiten dien sail eta zerbitzuei.

Bulegoek, sailek eta zerbitzuek ahalik eta epe laburrenean bete beharko dituzte eskaera horiek eta, nolanahi ere, eskaera egin eta hurrengo bost egun naturalen barruan. Erantzuna bezeroaren kexa edo erreklamazioa ebazteko aurrekari gisa hartzen denean, erantzunik ez jasotzeak ez du prozedura geldiaraziko eta Zerbitzuak edo Defendatzaileak egiaztatutzat jo dezake bezeroak gertaerei buruz emandako bertsioa.

2. Eragindako entitateak bere alegazioak egin ahal izango dizkio Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari edo Bezeroaren Defendatzaileari, hala badagokio, ahalik eta epe laburrenean, baina inolaz ere ez dira bost egun natural igaroko, espedientea irekitzen den egunetik kontatzen hasita.

3. Erreklamatzailea eta eragindako entitatea ados jartzen badira, espedientearen izapidetzea etetea erabaki ahal izango da, idatziz formalizatu ondoren.

Eragindako entitateak une horretan gaiaz arduratzen ari den organoari igorriko dio idazkia, eta organo horrek espedientea etengo du beste izapiderik gabe, eta ez du jarduketarik egingo etenak irauten duen bitartean.

Espedientea etenda dagoen denbora ez da kontuan hartuko Araudi honen 16. artikuluan kexa edo erreklamazioa ebazteko aurreikusitako gehieneko epea kontatzeko.

Alderdietako edozeinek, erreklamatzaileak edo eragindako entitateak idatziz eskatuz gero, espedientea izapidetzeari berrekingo zaio, berehala.

4. Kexa edo erreklamazio bat eta gai horri buruzko prozedura administratibo, arbitral edo judizial bat aldi berean izapidetzen ari direla jakiten denean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak ez dute jarraituko espedientea izapidetzen, eta horren berri emango diote erreklamatzaileari eta entitateari.

15. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea.

1. Kexa edo erreklamazioa ikusita, eragindako entitateak bere egoera zuzentzen badu erreklamatzailearekin, hark nahi bezala, eskumena duen instantziari jakinarazi beharko dio, agiri bidez justifikatuta, erreklamatzaileak sinatutako adostasun-idazkiarekin batera, non eta interesdunak ez duen berariaz atzera egiten. Kasu horietan, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo da beste izapiderik egin gabe.

2. Interesdunek edozein unetan atzera egin dezakete euren kexa eta erreklamazioetan. Erreklamatzaileak berariaz atzera egiten badu, prozedura berehala amaitzea ekarriko du interesdunarekiko harremanari dagokionez. Hala ere, Bezeroaren Defendatzaileak, egoki baderitzo, espedientearekin jarraitzea erabaki ahal izango du, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia eta finantza-jardunbide eta -erabilera egokiak betetzen direla sustatzeko duen eginkizuna betez.

16. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena.

1. Espedientea gehienez ere hilabeteko epean amaitu beharko da, edo une bakoitzean aplikatzekoa den araudiak ezartzen duen beste epe batean, bezeroak erakundearen aurrean kexa edo erreklamazioa aurkezten duen egunetik zenbatzen hasita.

.

Ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, ordainketa-zerbitzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretuaren II. eta III. tituluetatik eratorritako eskubide eta betebeharrei dagokienez (edo horiek ordezten dituzten arauei dagokienez), espedientea amaitu beharko da, beranduenez ere, bezeroak kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta hamabost egun baliodunera, edo une bakoitzean aplikatzekoa den araudiak ezartzen duen beste epe batera. Salbuespen egoera batzuetan, ezin bada eman erantzunik hamabost egun balioduneko epean Bezeroaren Zerbitzuaren kontroletik kanpo dauden arrazoiengatik, honek behin-behineko erantzuna bidaliko du, argi eta garbi azalduz zergatik erantzungo zaion erreklamazioari berandu eta zer eperen barruan jasoko duen ordainketa zerbitzuen erabiltzaileak behin betiko erantzuna. Nolanahi ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ez da izango hilabete baino handiago.

Kriptoaktiboen erreklamazioetan, erreklamazioari buruzko erabakia bi hilabeteko epean jakinaraziko zaio erreklamatzaileari, erakundeak erreklamazioa jaso duen egunetik edo une bakoitzean aplikatzekoa den araudiak ezartzen

duen beste epe batetik aurrera. Salbuespenezko egoeretan, erreklamazio bati buruzko erabakia ezin bada hartu erreklamazioa jaso eta bi hilabeteko epean, atzerapen horren arrazoien berri emango zaio erreklamatzaileari, eta erabakiaren data zehaztuko da.

Bezeroak Agintaritza Eskudunarengana jo ahal izango du, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean erreklamazioa jarri eta erantzunarekin ados ez bada, edo kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta aurretik zehaztutako gehieneko epeak igarotakoan. Horrez gainera, bezeroa Europar Batasunean bizi den kontsumitzailea bada, ezingo du agintaritza eskudunarengana jo, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan kexa edo erreklamazioa jarri zenetik urtebete baino gehiago igaro bada.

2. 3. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eskumena baldin badu espedientea ebazteko, artikulu honetan ezarritako eran emango du erabakia. Ebazpena ezestekoa bada, bezeroari adieraziko dio auzia berariaz Bezeroaren Defendatzailearen esku uzteko aukera, betiere 4.2.b) artikuluan aipatutako kexa edo erreklamazioen bat bada. Nolanahi ere, zuzenean jo ahal izango da Agintaritza Eskudunera.

3. Kexa edo erreklamazioa bezeroak bigarren instantzian Bezeroaren Defendatzaileari jarritakoa bada, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak espediente osoa bidaliko dio Defendatzaileari, hark hala eskatu ondoren.

Kasu horretan, Bezeroaren Defendatzaileak dagokion erabakia emango du hilabeteko epean, kexa edo erreklamazioa bigarren instantzia jaso eta hurrengo egunetik kontatzen hasita.

4. Erabakia arrazoitua izango da beti, eta kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatutako eskaerari buruzko ondorio argiak jasoko ditu, kontratu-klausuletan, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko arau aplikagarrietan, eta finantza-jardunbide eta -erabilera egokietan oinarrituta.

Erabakia aurreko antzeko espedienteetan adierazitako irizpideetatik aldentzen bada, hori justifikatzen duten arrazoiak eman beharko dira.

5. Erabakia hamar egun naturaleko epean jakinaraziko zaio erreklamatzaileari, erabakia hartu den egunetik zenbatzen hasita. Epe horretan berariaz adieraziko da zer ahalmen duen, erabakiaren emaitzarekin ados ez badago, Agintaritza Eskudunarengana jotzeko.

Jakinarazpen hori idatziz edo bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez egingo da, baldin eta horiek dokumentuak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute eta Konfiantzazko Zerbitzu Elektronikoen Alderdi Jakin batzuk Arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legean (edo etorkizunean hura ordezten duen beste lege batean) ezarritako baldintzak betetzen badituzte, erreklamatzaileak berariaz izendatu duenaren arabera, eta, halakorik adierazi ezean, kexa edo erreklamazioa aurkeztu den bide bera erabiliz.

Ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, ordainketa-zerbitzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretuaren II. eta III. tituluetatik eratorritako eskubide eta betebeharrei dagokienez (edo horiek ordezten dituzten arauei dagokienez), Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak paperezko ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileek aurkezten dizkieten kexak edo erreklamazioak ebatziko ditu, edo, hala erabakitzen badute erakundeak eta erabiltzaileak, beste euskarri iraunkor batean.

6. Erabakia eragindako entitateari edo negozio unitateari jakinaraziko zaio bost eguneko epean. Hori egindakoan, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari eta Defendatzaileari jakinarazi beharko zaie, azken horrek ere esku hartu izan badu.

7. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak Erregelamendu honen arabera bere eskumenekoak diren gaietan hartzen dituzten erabakiak lotesleak izango dira dagokion erakundearentzat, baina horrek ez du eragotziko babes judizial osoa, Agintaritza Eskudunaren aurkako errekurtsoa eta administrazio-babesa. Erabaki horiek ez dira lotesleak izango bezeroarentzat. Edozelan ere, hark onartu egiten baditu ez du esan nahi uko egiten diola gerora bere interesen defentsan den eskubide edo instantziari.

17. artikulua. Araudia onartzea eta egiaztatzea.

BBVAren Administrazio Kontseilua da Erregelamendua eta haren I. eranskina onartzeko organo eskuduna (4.2.b artikuluan aipatzen dena), eta, hala badagokio, baita ondorengo aldaketak ere. Erregelamendu hau eta haren ondorengo

aldaketak Espainiako Bankuak edo unean-unean aplikatu beharreko araudiaren arabera aplikatzekoa den araudiak izendatzen duen erakundeak egiaztatuko ditu.

I. ERANSKINA
BBVA Taldearen bezeroa Espainian babesteko Erregelamendua

Jarraian, Erregelamenduaren 4.2. artikuluaren b) letrarekin bat etorriz bigarren instantzian Defendatzailearenak izango diren gaiak zerrendatzen dira, 4.2 artikuluan bertan azaldutako mugak baino zenbateko txikiagokoak izan arren:

1.- Testamentuak esleitzea.- Jaraunspen baten banaketari buruzko desadostasunak xede dituzten erreklamazioak.

2.- Abalak eta bermeak.- Berme edo bermatzaileen alta, baja eta aldaketa eta abal edo bermeak gauzatzea helburu duten erreklamazioak.

3.- Txartelak eta kontuak blokeatzea, iruzurragatik edo kapital-zuriketa prebenitzeko araudia edo bezeroen identifikazioa aplikatuta. -

4.- Alokairu-kutxak (komisioak eta gastuak kobratzea xede duten erreklamazioak izan ezik).-

5.- Kudeatutako zorroak (komisioak kobratzea xede duten erreklamazioak izan ezik).-

6.- Kriptoaktiboak.-

7.- Gordailu Egituratuak eta Ezohikoen Finantza Kontratuak.-

8.- Deribatuak.-

9.- Inbertsio-funtsak.- MIFID kalifikazioa, baimendu gabeko xedapenak eta pignorazioak helburu dituzten erreklamazioak.

10- Hipoteka alderantzikatuak.-

11.-Aurrezki planak.-

12.- Errenta aldakorreko baloreak.- Baloreak blokeatzeko erreklamazioak, baimendu gabeko xedapenak edo zergapetze bikoitzagatiko atxikipenak.

13.- Warrantak, Splitak eta kapital-gehikuntzak.

II. ERANSKINA
Kriptoaktiboen erreklamazioak aurkezteko txantiloia

ERREKLAMAZIO BAT AURKEZTEA

ERANSKINA

(bezeroak kriptoaktiboen zerbitzuen hornitzaileari bidaltzeko)

ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO TXANTILOIA

1.a. Erreklamatzaileari buruzko informazioa

Erakunde juridikoaren izen-abizena(k)

……. …….

Izena:

……. …….

EUID edo, bestela, erregistro nazionaleko zenbakia edo agiriaren zenbakia:

……. …….

Erakunde juridikoaren identifikatzailea (halakorik izanez gero):

……. …….

Bezeroaren erreferentzia (halakorik izanez gero):

……. …….

Helbidea (kalea, zenbakia, pisua) (erakunde juridikoentzat, egoitza soziala):

……. …….

Posta-kodea:

……. …….

Herria:

……. …….

Herrialdea:

……. …….

Telefonoa:

……. …….

Helbide elektronikoa:

……. …….

1.b. Harremanetarako datuak (1.a puntuan emandakoak ez badira):

Erakunde juridikoaren izen-abizena(k)

……. …….

Izena:

……. …….

Adreça (carrer, número, pis) (per a les entitats jurídiques, domicili social):

……. …….

Codi postal:

……. …….

Localitat:

……. …….

País:

……. …….

Telefonoa:

……. …….

Helbide elektronikoa

……. …….

2. ***Legezko ordezkariari buruzko informazioa (hala badagokio) (ahalorde bat edo beste dokumentu ofizial bat ordezkariaren izendapenaren froga gisa, inprimaki honen eranskin batean eman behar dena)***

Erakunde juridikoaren izen-abizena(k)

Izena:

Erregistro-zenbakia eta LE! (halakorik izanez gero):

Helbidea (kalea, zenbakia, pisua) (erakunde juridikoentzat, egoitza soziala):

Posta-kodea:

Herria:

Herrialdea:

Telefonoa:

Helbide elektronikoa:

3. b. ***Harremanetarako datuak (2.a puntuan emandakoez bestelakoak badira):***

Erakunde juridikoaren izen-abizena(k)

Izena:

Helbidea (kalea, zenbakia, pisua) (erakunde juridikoentzat, egoitza soziala):

Posta-kodea:

Herria:

Herrialdea:

Telefonoa:

Helbide elektronikoa:

3. **Erreklamazioari buruzko informazioa**

3.a. ***Erreklamazioaren xede den kriptoaktiboen zerbitzuaren erreferentzia osoa (hau da, kriptoaktiboen zerbitzuen hornitzailearen izena, kriptoaktiboen zerbitzuaren erreferentzia-zenbakia edo dagozkion eragiketen beste erreferentzia batzuk, etab.)***

3.b. ***Erreklamazioaren xedearen deskribapena***

Eman aipatutako egitateak justifikatzen dituzten agiri guztiak.

3.c. ***Erreklamazioa eragin duten gertakarien data edo datak***

3.d. ***Eragindako kalteen, galeraren edo kalte-ordainen deskribapena (hala badagokio)***

3.e. ***Bestelako oharrak edo informazio garrantzitsua (hala badagokio)***

.....(e)n, ...(e)ko .....ren ...(e)(a)n

SINADURA

ERREKLAMATZAILEA/ERREKLAMATZAILEAREN LEGEZKO ORDEZKARIA

Eman den dokumentazioa (markatu dagokion laukitxoa):

☐ *Ahalordea edo beste dokumentu ofizial bat ordezkariaren izendapenaren froga gisa. Inbertsioen kontratu-dokumentuen kopiak, erreklamazioaren xede*

direnak. Beste dokumentu justifikagarri erreklamazioari buruzkoak:

III. ERANSKINA

BBVA Taldearen Espainiako Bezeroaren Defentsarako Erregelamenduari atxikitako sozietateen zerrenda:

A-48265169	**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**	**Sozietate anonimoa**
A-28137958	**BANCO OCCIDENTAL, SA**	**Sozietate anonimoa**
A-78901113	**BBVA PENSIONES SA, EGFP**	**Pentsio Funtsen Entitate Kudeatzailea**
A-78630779	**GESTIÓN DE PREVISIÓN Y PENSIONES SA, EGFP**	**Pentsio Funtsen Entitate Kudeatzailea**
A-48234181	**BBVA BROKER, CORREDURIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SA**	**Aseguru Artekaritzako Sozietate Anonimoa**
A-48051098	**BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS**	**Aseguru-sozietate anonimoa**
A-28597854	**BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.**	**Inbertsio Kolektiboko Erakundeen Sozietate Kudeatzailea**
B-86931649	**BBVA MERCHANT SOLUTIONS E.P., S.L.**	**Sozietate mugatua**
A-82896895	**ALTURA MARKETS, SOCIEDAD DE VALORES, SA**	**Balore Sozietatea**